

La Formación en el Sector Turístico

Andrés Encinas
Asesor Hotelero ♦ Presidente de AEPT

Formación en el sector turístico

Desde AEPT (Asociación Española de Profesionales del Turismo) seguimos mostrando nuestro criterio sobre la Formación en el Sector Turístico para compartirlo, debatirlo, intercambiar conocimientos, aceptar puntos de vista que puedan también contribuir a la mejora, en definitiva, conseguir que la Formación Turística ocupe el lugar que merece para que nuestros estudios sean referencia mundial.

No se puede dudar que el Sector Turístico es un pilar fundamental de la economía española y propulsor destacado de la imagen de marca que España proyecta internacionalmente. Es un sector que ha resistido, con mayor solidez y flexibilidad que otros, sucesivas crisis económicas y de mercado incluida la actual.

Sin embargo, hay un importante escollo que impide transmitir y consolidar desde hace décadas el prestigio que merece este sector. Se trata de la escasa solidez y la falta de reconocimiento de la Formación Turística.

Lo expuesto a continuación son hechos constatados, expuestos para reconfirmar su existencia, ya que muchos de ellos en general son de dominio público, no son nuevos en absoluto y por tanto debiera ya ser urgente cuestionarse modificaciones, supresiones de los mismos e incluso creación de nuevos si procede, en función de lo que mejor convenga al interés de la Formación Turística.

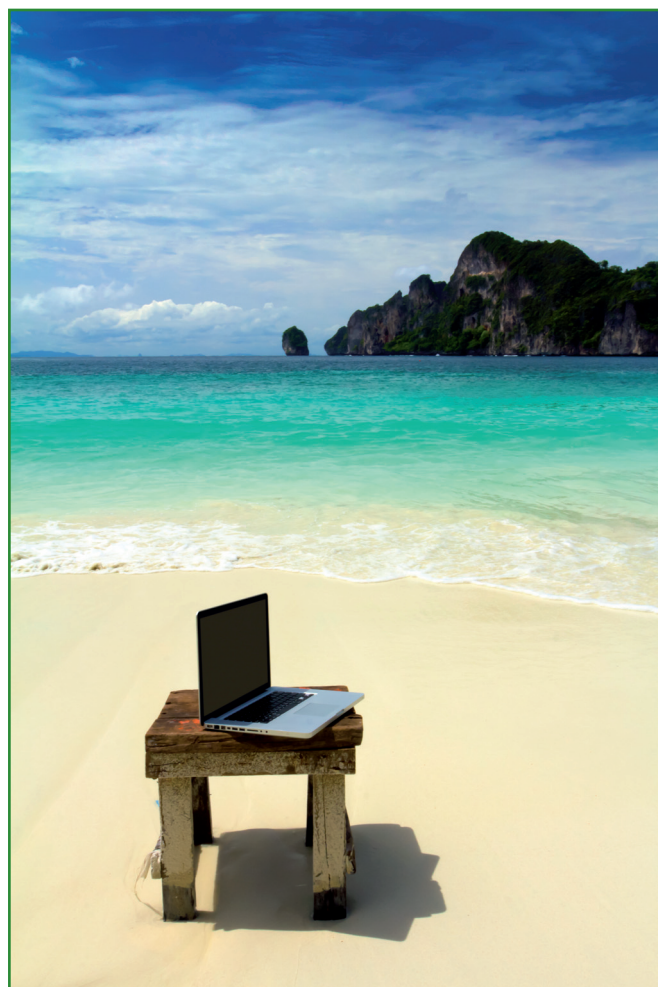
Lamentablemente debemos confirmar que son numerosas las críticas que recibe la Formación en el Sector Turístico. No hay satisfacción entre los profesionales, no la hay entre el empresariado, no la hay entre los alumnos y tampoco entre quienes la imparten.

Hay también reconocimiento general de la escasa relación entre los contenidos que se transmiten a los estudiantes y lo que realmente se les exige cuando llegan al puesto de trabajo.

Esta opinión es general para toda la Formación si bien con ligeros matices en función de que hablemos de Formación Profesional o Formación Universitaria.

Nadie niega las preocupaciones de las Escuelas de Formación Profesional, de las Escuelas de Turismo, de las Universidades y sin embargo no se materializa en reducción de críticas y en mejoras palpables. Es una realidad el hecho de que a nivel internacional solo alguna estupenda escuela de negocio existe y desde luego no es de materia Turística.

Para entender las deficiencias actuales de la Formación Turística Universitaria, para comprender las necesarias



mejoras a acometer en la Universidad, es necesario hacer un somero repaso de la breve historia de la Formación Turística en su camino hacia la Universidad.

- ❖ 1957: nace la Formación Turística, en el Centro Español de Nuevas Profesiones, con carácter privado y con reconocimiento profesional.
- ❖ 1964: regulación de los Estudios Turísticos. Se abre la Escuela Oficial de Turismo. Se encuadra dentro del entonces Ministerio de Información y Turismo, con título oficial y reconocimiento profesional.
- ❖ 1981: alcanzan reconocimiento académico y siguen impartándose fuera de la Universidad.
- ❖ 1997: se imparte el primer curso de Turismo en la Universidad.

Seguramente la Formación Turística es todavía víctima de su juventud pero difícilmente mejorará si no hay el convencimiento de que no fue bien recibida en la Universidad y de que sigue así, sin la consideración adecuada, sin área académica correspondiente donde dar

mayor consistencia, más rigurosidad y más desarrollo, orientando y potenciando los estudios, transmitiendo con convencimiento valores, integridad, ética, pasión, capacidad de comprensión, de análisis, fomento de la toma de decisiones, empatía y tantas otras actitudes positivas y competencias.

La Formación Turística debe también ofrecer cursos de adaptación con contenidos de valor que sirvan para que empresas y profesionales los hagan suyos, para actualizarse y ampliar su formación académica recibiendo el aporte de mayor reconocimiento, prestigio y finalmente valor económico a personas y entidades.



La Formación Turística debe generar inquietud por la investigación, aportar soluciones a los problemas de estrategia, en productos y destinos, en definitiva, adelantar cuestiones tremendamente importantes para la realidad de la vida laboral, para cubrir con ellas adecuadamente las necesidades que las empresas requieren ya en la actualidad y van a requerir más en el futuro.



Formación en el sector turís



España no puede seguir siendo un país competitivo si nuestra Formación Universitaria no avanza en el concierto internacional.

Es muy preocupante leer o escuchar, con un carácter más general de lo que sería deseable, tanto en Formación Profesional como en Formación Universitaria, como muchos alumnos opinan negativamente sobre contenidos, pero también sobre alguna parte del profesorado al que falta cualificación específica en materia de Turismo.

La Formación Profesional se considera encorsetada, regida por normas y no por méritos o cualidades, con demasiados profesores necesitados de ampliar sus conocimientos teóricos pero también prácticos para adaptarse a los nuevos tiempos. Profesores que consiguieron su puesto tras cumplir unos requisitos básicos tienen opción para elegir asignaturas y horarios en función de antigüedad y no de méritos y conocimientos, lo cual no lleva precisamente a la excelencia, además de que así fomenta la endogamia.

La Formación Profesional sigue fundamentada todavía en la normativa de Institutos de Educación Secundaria, etapa obligatoria, cuando debiera tener su propia normativa específica de Formación Profesional, etapa voluntaria, con todo lo que significa de cambio en el modelo.

La Formación Universitaria comparte críticas sobre la asignación de materias en función del reparto que se haga en el departamento que las recibe y no atendiendo siempre a méritos y capacidades. Se incide mucho sobre la carencia de profesorado que aún en materias no específicas debieran asegurar una teórica concreta más profunda y concienzuda. Se incide igualmente sobre la carencia de un conocimiento práctico, real y dilatado en un tiempo mínimamente necesario para los profesores de materias específicas de Turismo.

Solo la formación teórica a los alumnos no puede darles la consistencia y solidez que se les va a requerir cuando ellos lleguen a las empresas si el profesorado no ha sido capaz de transmitirles junto a la teoría, los conocimientos prácticos e ilusión palpables que conllevan la

experiencia en la realidad turística.

No sirve tampoco que se pretenda trasladar la ampliación y profundización de conocimientos a la realización de las Prácticas, de las que hablamos más adelante, o a la realización de un Máster, donde con frecuencia encuentran a los mismos profesores que no pudieron aportarles el punto de más que los alumnos pedían ya en el ciclo anterior.

Nada de lo que afecta a la Formación debe quedar sin revisar y si para el profesorado se exige lo antes mencionado, es igualmente reseñable la preocupación que muestran los profesores de dedicación plena ante la acumulación de tareas con las que se han encontrado tras el nuevo sistema educativo del Plan Bolonia y por ende la dificultad para atender con rigor y Calidad a un elevado número de estudiantes, con el seguimiento obligado que tienen que hacerles, desde impartirle clases, verles hacer presentaciones individuales, ejercer tutorías, asistirles en dirección de trabajos, dirección de tesis, etc.

Es bien cierto también que demasiados alumnos no se preocupan adecuadamente de obtener la información previa sobre lo que significan los estudios de Turismo. Llegan a ellos confundidos, sin saber las opciones que ofrecen, sin orientación hacia dónde dirigir su futuro profesional pero con la irreal expectativa de que al terminar los estudios “salen como directores o gerentes”.

Los alumnos se encuentran unos estudios que abarcan un poco de casi todo y por ello unos estudios que después critican ellos mismos y las empresas como incompletos, sin el reconocido prestigio que conllevan por la falta de utilidad para la mayoría de los puestos que se ofrecen en el sector; puestos que requieren formación más especializada, recogiendo en sus materias los nuevos procesos y las nuevas tendencias que la práctica del mercado exige.

Las Prácticas, por fundamentales y necesarias, son un tema importante a revisar. Deberían cuestionarse los procesos para asegurar que el contacto real con la vida laboral consiga realmente el fin que se persigue con ellas.

Hay demasiada diversidad de opiniones acerca de los comportamientos de alumnos y empresas, con señaladas críticas de una parte hacia la otra parte durante este período. En primer lugar críticas hacia los alumnos, muchos de los cuales no llegan con la ilusión requerida y obligada, no muestran la entrega, la actitud y el rigor con los que deberían convencer a la empresa como si ya estuvieran conquistando un puesto de trabajo.

En segundo lugar críticas hacia las empresas: con grandes diferencias entre unas y otras, podemos encontrar aquellas que ejercen muy adecuadamente sus tutorías pero también otras, necesario mencionar a sus profesionales, que no cumplen con su deber y transmiten a los alumnos, a través de su falta de tutoría, mensajes equivocados sobre la tarea concreta que hayan de ejercer y también enseñanzas prácticas erróneas sobre responsabilidad, labor de equipo, rigor, adaptación a cambios, seguimiento y tantas otras.

Debiera haber valoraciones y premios a empresas y profesionales por el esfuerzo y la dedicación extra que sin duda supone hacer buenas tutorías con las que aseguran la transmisión de buena enseñanza a los alumnos y con las cuales también las empresas tienen el consiguiente beneficio que supone la opción a contratar a los mejores de ellos.

Debiera haber normativa de seguimiento adecuada, que con la mencionada valoración permita mostrar el camino de mejora a empresas y profesionales que tienen amplio camino para ello. Hay demasiadas empresas que tristemente

ven en los alumnos principalmente una fuente de ayuda para reducción de costos, cuando no también con frecuencia, ven en ellos causa de mayor trabajo o mal entendido estorbo, por los disculpables desconocimiento o despiste que los alumnos puedan tener en su llegada a un trabajo el primer día.

Me pregunto si en el final de estas líneas quedará al lector la idea de que cuanto más se profundiza en el estudio de La Formación Turística, más grande aparece la dificultad para mejorarla. Me pregunto también si quedará al lector la idea de que por supuesto es mayor la claridad, la necesidad de que nadie en el Sector Turístico y fuera de él, atendiendo a la importancia que para el país tiene, debemos cejar en el empeño para mejorarla.

Se observa mucho desequilibrio en esta hipotética balanza de la Formación Turística, tanto que no queda sino trabajar para equilibrarla; puede parecer ingente la tarea, pero al final todo se reduce a poner más en un platillo y menos en el otro.

Se trata de poner algunos más, cuyo valor redundará inmensamente a favor, por ejemplo, más en: entusiasmo, empeño, fortaleza, creer en los demás, convencer, rigor, actitud positiva, alegría, evolución, innovación, pensar en el bien común.

Se trata de poner algunos menos, con lo cual evitaremos un lastre tremendamente pernicioso, por ejemplo, menos en: apatía, tristeza, abatimiento, inmovilismo, pasividad, temores al cambio, endogamia.

Parece menos ingente la tarea al constatar que hay docentes y alumnos en Escuelas de Formación Profesional, en Escuelas de Turismo, en Universidades, así como profesionales en el ámbito laboral que mientras expresan su sentir, su pensamiento acerca de la Formación, muestran cómo se identifican plenamente con las apuntadas fortalezas, se ilusionan al pensar en cambios para mejorar.

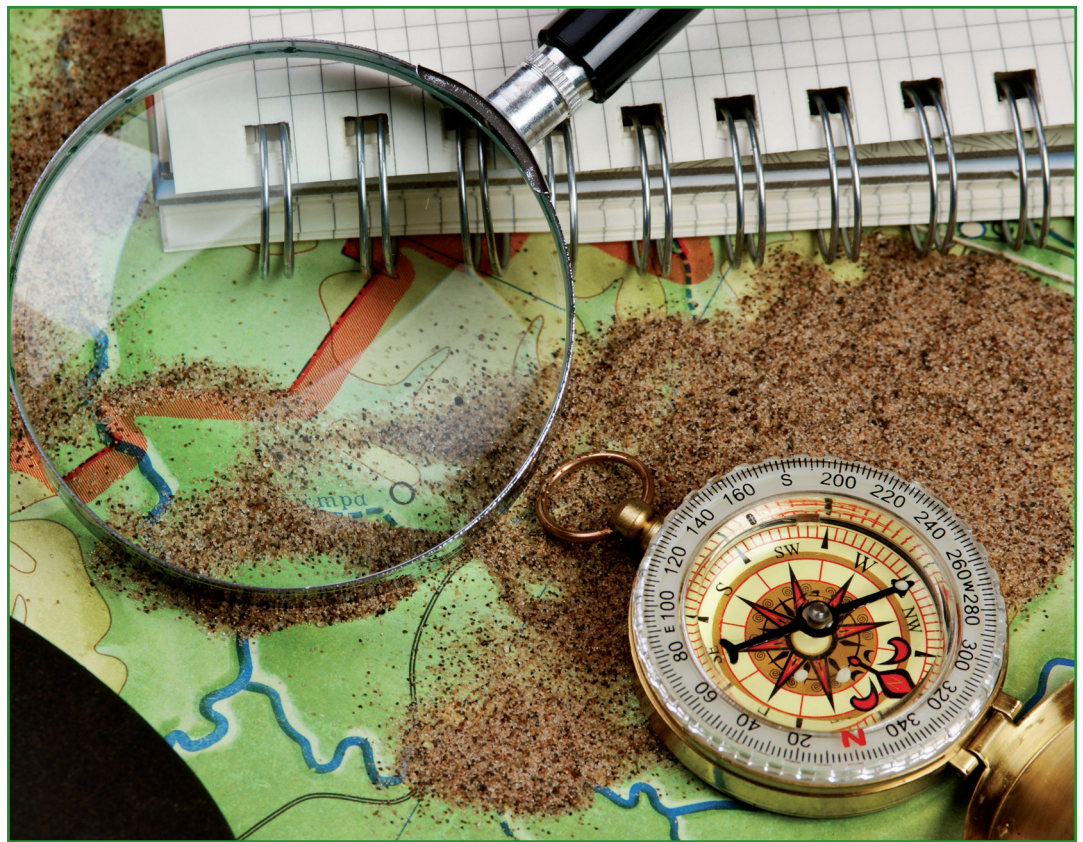
Es muy alentador lo anterior y sin embargo no resulta suficiente si nos atenemos a los resultados que año tras año muestran cómo no escalamos posiciones que denoten la exigida mejora.

Es clara la posible solución: expresadas las ideas y teniendo clara la voluntad de mejora, solo queda pasar a la acción, situación que no se materializa. Parece que estemos en la línea de salida, muchos expectantes, preparados para iniciar la carrera, esperando una señal de partida, pero la señal nunca llega.

Formación en el sector turístico

Surgen tantas preguntas relacionadas con la mejora de la Formación Turística, como los ejemplos que siguen, que si las partes implicadas se unieran para estudiarlas adecuadamente, seguro que surgirían respuestas sabias cuya aplicación elevaría de forma inmediata todos los niveles, el de docencia, el de reconocimiento para estudiantes y profesionales, elevaría finalmente el resultado que reflejan las empresas.

- ❖ ¿No hay un exceso de “ser políticamente correctos” que dificulta cuando no impide, especialmente a los actores, señalar clara y abiertamente las murallas que obstaculizan el progreso hacia la mejora?
- ❖ ¿Por qué siendo un país turístico de primer nivel mundial, no hay en España una Escuela o Universidad de Turismo de prestigio mundial que exporte conocimientos?
- ❖ ¿Cómo asegurar que se da fortaleza, solidez y consideración para que alcance reconocimiento la Formación Turística?
- ❖ ¿Por qué no hay un área académica de Turismo en la Universidad?
- ❖ ¿Por qué no hacer inicio de Formación Turística en las escuelas primarias?
- ❖ ¿Tienen los docentes exceso de tareas que impidan una Formación de Calidad?
- ❖ ¿Quién y cómo debe asegurar que sean profesionales turísticos quienes impartan las materias específicas?
- ❖ ¿Es la remuneración el muro que impide a un buen profesional dejar su puesto de trabajo para ejercer la docencia?
- ❖ ¿Sería una solución que los profesionales puedan ejercer la docencia a tiempo parcial?
- ❖ ¿Quién y cómo hace el seguimiento de empresas y sus profesionales sobre las tutorías de alumnos en prácticas?
- ❖ ¿Quién y cómo publica estos resultados de prácticas para dar reconocimiento a quienes lo hacen bien y



mostrar el camino a quienes pueden y deben hacerlo mejor?

- ❖ ¿Existe un sistema de evaluación del profesorado?
- ❖ ¿Se entregan las encuestas a los alumnos en el momento adecuado y asegurando la confidencialidad para asegurar las respuestas y hacer un uso adecuado de las mismas?
- ❖ ¿Son por tanto fiables los resultados de las encuestas y se hace seguimiento de ellas con rigor y con el objetivo de mejorar?

Plasmadas entonces estas que solo son algunas preguntas, debemos animar a los lectores a que nos remita las suyas, debemos implicar a los actores para su estudio y respuesta, debemos fijar fecha para el debate en el que intervengan todos ellos, debemos extraer las conclusiones, que se establezcan las reglas definitivas de la Formación Turística para finalmente implementarlas con el criterio ganador de contribuir a alcanzar elevados puestos en el ranking mundial de Formación, proporcionando magníficos profesionales plenamente preparados y punteros para desarrollar su labor y llevar a las empresas al éxito en todo tipo de entornos y circunstancias. □